

PAT-NO: JP02001229277A
DOCUMENT-IDENTIFIER: JP 2001229277 A
TITLE: NETWORK SERVICE SUPPORT SYSTEM

PUBN-DATE: August 24, 2001

INVENTOR-INFORMATION:

NAME	COUNTRY
SAKAMOTO, MITSUMASA	N/A

ASSIGNEE-INFORMATION:

NAME	COUNTRY
BLUE STAR KK	N/A

APPL-NO: JP2000038595
APPL-DATE: February 16, 2000

INT-CL (IPC): G06F017/60

ABSTRACT:

PROBLEM TO BE SOLVED: To provide a network service support system which can reduce the burden on the management of network service and can eliminate the waste of a network line.

SOLUTION: The network service support system 10 is connected to plural EC sites 91 conducting network service and plural service dealers (transportation company 93 and card company 94) supplying service required for the work of the sites. Required service is secured from the respective service dealers with respect to a service request from any EC site 91 and it can be supplied.

COPYRIGHT: (C)2001,JPO

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号
特開2001-229277
(P2001-229277A)

(43) 公開日 平成13年 8月24日 (2001. 8. 24)

(51) Int.Cl.⁷
G 0 6 F 17/60

識別記号
Z E C

F I
G 0 6 F 15/21

テーマコード* (参考)
Z E C Z 5 B 0 4 9

審査請求 未請求 請求項の数 5 O L (全 7 頁)

(21) 出願番号 特願2000-38595(P2000-38595)

(22) 出願日 平成12年 2月16日 (2000. 2. 16)

(71) 出願人 395003073

ブルースター株式会社

東京都渋谷区渋谷 3-27-11

(72) 発明者 坂本 光正

東京都渋谷区渋谷 3-27-11 ブルースター株式会社内

(74) 代理人 100079083

弁理士 木下 實三 (外 2 名)

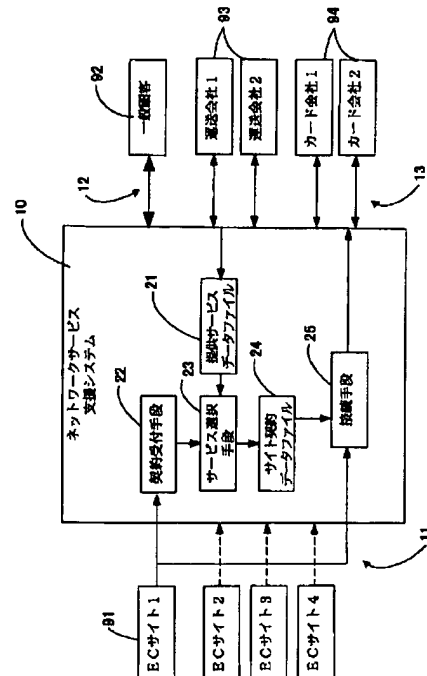
Fターム(参考) 5B049 BB00 BB31 BB46 GG02

(54) 【発明の名称】 ネットワークサービス支援システム

(57) 【要約】

【課題】 ネットワークサービスの運営にあたっての負担を軽減できるとともにネットワーク回線の無駄も解消できるネットワークサービス支援システムを提供すること。

【解決手段】 ネットワークサービス支援システム10は、ネットワークサービスを行う複数のECサイト91と、このサイトの業務に必要なサービスを提供する複数のサービス業者(運送会社93やカード会社94)とに接続され、ECサイト91の何れかからのサービス要求に対して各サービス業者から必要なサービスを確保して提供することができる。



【特許請求の範囲】

【請求項1】 ネットワークサービスを行う複数のサイトおよび前記サイトの業務に必要なサービスを提供する複数のサービス業者に接続され、前記サイトの何れかからのサービス要求に応じて前記サービス業者から前記要求されたサービスを確保して前記サイトに提供することを特徴とするネットワークサービス支援システム。

【請求項2】 請求項1に記載したネットワークサービス支援システムにおいて、前記複数のサービス業者が提供するサービス内容を記録した提供サービスデータファイル10を有し、前記サイトはこの提供サービスデータファイルから必要なサービスを選択できることを特徴とするネットワークサービス支援システム。

【請求項3】 請求項2に記載したネットワークサービス支援システムにおいて、前記サイトの接続契約を行う契約受付手段を有し、前記必要なサービスの選択は前記接続契約の際に行うとともに、前記接続契約の内容を前記選択した必要なサービスとともに記録するサイト契約データファイル10を有することを特徴とするネットワークサービス支援システム。

【請求項4】 請求項3に記載したネットワークサービス支援システムにおいて、前記サイトの何れかからのサービス要求があった際には、前記サイト契約データファイルを参照し、予め選択されたサービス業者にサービス要求を出す接続手段を有することを特徴とするネットワークサービス支援システム。

【請求項5】 請求項1から請求項4までの何れかに記載したネットワークサービス支援システムにおいて、前記サイトはネットワーク上で電子商取引を行うものであり、前記サービス業者は電子商取引に必要なサービスを提供するものであることを特徴とするネットワークサービス支援システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、ネットワークサービス支援システムに関し、インターネット等の広域ネットワーク上に開設される電子商取引（EC）サイト等に必要なサービス提供を支援するものである。

【0002】

【背景技術】近年、インターネット等の広域ネットワーク上には多様なネットワークサービスを行うサイトが開設されている。特に、物品や証券、金融などの電子商取引（EC）が盛んである。このようなECサイト等においては、一般顧客に対して各種商品（サービスや物品）の広告を行うとともに、顧客からの注文に応じて商品を提供し、その代金を回収し配送している。

【0003】このようなECサイト等の運営には、商品の広告、注文の受付、商品の発送、代金の回収という各種業務が必須である。これらの各業務は、専門のサービス業者に外部委託すること多い。例えば、商品の広告

や注文の受付等は、専らネットワーク上で行われるが、自社サーバ等を持たない場合にはネットワークへの接続のために回線業者（接続サービスプロバイダ）が利用される。また、商品の発送、運搬、保管などには既存の運送業者が利用される。更に、代金の回収には既存のクレジットカード会社等が利用される。図7に示すように、ECサイト91は一般顧客92からの発注を受けると、商品等を運送会社93を利用して配達し、その料金をカード会社94を経由して回収することが行われている。

10 【0004】これら外部のサービス業者に対して、商品の輸送や代金回収を依頼する場合にも、ネットワークを経由した通信が利用されることが一般的である。この点で、一般顧客に対してネットワークサービスを行うECサイト等は一次サービスプロバイダであり、運送業者やクレジットカード会社等はECサイト等を顧客とする二次サービスプロバイダである。

【0005】

【発明が解決しようとする課題】ところで、各種業務を外部委託するECサイト等においては、各業務を提供するサービス業者と事前に特定の契約を結んでおく必要がある場合がある。また、サービス業者と専用回線が必要であったり、特定形式の通信形式が必要な場合もある。このため、このようなECサイト等の運営にあたっては、一般顧客へのサービス用の基本ネットワーク回線の他に、各サービス業者向けの専用回線などを確保する必要があり、回線確保ないし保守のための手間と費用が相当な負担となっていた。

20 【0006】図8に示すように、各ECサイト91は、一般顧客92との間に回線がそれぞれ必要であるとともに、多数の運送会社93およびカード会社94の間にもそれぞれ回線が必要になる。こうなると、図からも解るように、回線95の数は接続拠点（サイトやサービス業者）の増加に伴って爆発的に増えることになる。特に、各回線95毎に、通信のピーク状態のデータ量をカバーできる太さが必要であり、ECサイト等の負担を更に増大させる原因になっていた。また、各回線に最大データ量に対応する余裕を持たせることで、回線の利用効率が低く、ネットワーク全体としての無駄も避けられなかった。

40 【0007】本発明の目的は、ネットワークサービスの運営にあたっての負担を軽減できるとともにネットワーク回線の無駄も解消できるネットワークサービス支援システムを提供することにある。

【0008】

【課題を解決するための手段】本発明は、ネットワークサービスを行う複数のサイトおよび前記サイトの業務に必要なサービスを提供する複数のサービス業者に接続され、前記サイトの何れかからのサービス要求に応じて前記サービス業者から前記要求されたサービスを確保して前記サイトに提供することを特徴とする。

50 【0009】このようにすれば、ネットワークサービス

を行う各サイトは、本発明のネットワークサービス支援システムを介して業務に必要なサービスを確保することができる。このため、各サービス業者毎の契約や専用回線等を設置する必要がなく、サイト運営にあたっての負担を軽減することができる。

【0010】また、各サイトとネットワークサービス支援システムとの回線は一本だけでもよく、かつ、各サービス業者とネットワークサービス支援システムとの回線も最低一本でもよく、回線数を最小限にできるとともに、各回線を十分太く（データ容量を大きくする）すれば全体のピーク対応を行うことができる。従って、回線のコストやメンテナンスの負担をも軽減することができる。

【0011】本発明において、前記複数のサービス業者が提供するサービス内容を記録した提供サービスデータファイルを有し、前記サイトはこの提供サービスデータファイルから必要なサービスを選択できることが望ましい。このようにすれば、各サイトは、ネットワークサービス支援システムで一元化された各サービスを一覽で、必要なサービスを簡単に選択できる。ここで、提供されるサービスは、一業務一社に限らず、一つの業務に複数のサービス業者を登録しておいてもよく、ここでは顧客である各サイトが好みに応じてサービス業者を選べることが望ましい。

【0012】本発明において、前記サイトの接続契約を行う契約受付手段を有し、前記必要なサービスの選択は前記接続契約の際に行うとともに、前記接続契約の内容を前記選択した必要なサービスとともに記録するサイト契約データファイルを有することが望ましい。このようにすれば、予め設定した各サイトのプロフィールに基づいて迅速かつ確実なサービス提供が行える。すなわち、各サイトは、サービスが必要な都度、サービス業者を選択してサービス要求を行ってもよいが、処理のオーバーヘッドが大きくなる。このため、基本的に指定のサービス業者があることが望ましい。この指定のサービス業者は、各サービス内容毎に一社あれば足りるが、これに限らない。すなわち、同じサービス内容でも、地域を基準に別のサービス業者を選択するようにしてもよい。

【0013】本発明において、前記サイトの何れかからのサービス要求があった際には、前記サイト契約データファイルを参照し、予め選択されたサービス業者にサービス要求を出す接続手段を有することが望ましい。このようにすれば、前述した指定のサービス業者への選択が自動的に行える。

【0014】本発明において、前記サイトはネットワーク上で電子商取引を行うものであり、前記サービス業者は電子商取引に必要なサービスを提供するものであることが望ましい。このようにすれば、近年要求の高い電子商取引に適したサービスを確実に提供できる。

【0015】

【発明の実施の形態】以下、本発明の一実施形態を、図面に基づいて説明する。図1において、ネットワークサービスを行うECサイト91は、一般顧客92からの発注に基づいて商品提供等の業務を行うものであり、この際サービス業者である運送会社93およびカード会社94に一部業務の外部委託を行うものである。このような基本的な業務構成は従来と同様である。

【0016】但し、本実施形態において、ECサイト91は、本発明に基づくネットワークサービス支援システム10を介して、一般顧客92、運送会社93、カード会社94に接続される。すなわち、ECサイト91とネットワークサービス支援システム10との間は回線11で結ばれている。ネットワークサービス支援システム10と一般顧客92との間は回線12で結ばれている。ネットワークサービス支援システム10と運送会社93やカード会社94等のサービス業者との間は回線13で結ばれている。

【0017】図2にも示すように、ネットワークサービス支援システム10と各接続拠点（ECサイト91、一般顧客92、運送会社93やカード会社94等のサービス業者の個々）との間は、それぞれ一本の回線11, 12, 13で接続されている。各回線11, 12, 13は、安全上のバックアップ等のために必要に応じて複数にしてもよい。特に、各ECサイト91は、従来のように一般顧客92、運送会社93やカード会社94等のサービス業者の個々に対して回線を設けるのではなく、単にネットワークサービス支援システム10への回線11が接続されているだけである。

【0018】図1に戻って、ネットワークサービス支援システム10は、各接続拠点間の通信を必要に応じて中継する。例えば、ECサイト91が公開する広告情報等は回線11, 12を通じて一般顧客92が自由に閲覧できる。一般顧客92からの発注情報は回線11, 12を通じてECサイト91に送られる。ECサイト91は外部委託業務を運送会社93やカード会社94等のサービス業者に委託するが、この通信は回線11, 13を通じて行われる。

【0019】ここで、ECサイト91が外部委託に用いるサービス業者は、ネットワークサービス支援システム10に予め準備されたものから適宜選択できるようになっている。つまり、ECサイト91は、ネットワークサービス支援システム10のみに接続することで、業務に必要な外部サービスを全て受けられるようになっている。このために、ネットワークサービス支援システム10は次のような構成を備えている。

【0020】図3において、ネットワークサービス支援システム10は、提供サービスデータファイル21、契約受付手段22、サービス選択手段23、サイト契約データファイル24、接続手段25を備えている。提供サービスデータファイル21は、現在ネットワークサービス支援システム10に登録されたサービス業者とこの業者から提供されるサービスの情報を記録したものである。

【0021】図4に示すように、提供サービスデータフ

ファイル21には、現在ネットワークサービス支援システム10を通してECサイト91にサービスを提供するべく、特定の契約を交わしたサービス業者毎の情報ページ211が設定される。

【0022】各情報ページ211には、各サービス業者の名称および企業情報を記録した企業情報区画212が設けられる。また、各情報ページ211には、各サービス業者が提供する提供サービス情報区画213が複数設けられる。提供サービス情報区画213の各々には、サービス名称、サービス分類（運搬や課金などの業務種別）、具体的な内容、サービス条件（サービス対象、サービス地域、オプション設定、料金など）が記録される。

【0023】これらの各情報は、各サービス業者が、ネットワークサービス支援システム10に登録する際に設定されるものである。但し、サービス業者は、回線11を通して随時、自らの情報ページ211の設定内容（提供サービスを含む営業内容や企業情報）を変更できるようになっている。

【0024】契約受付手段22は、ECサイト91からの申し込みに応じて起動され、このECサイト91とネットワークサービス支援システム10との間の接続契約、およびネットワークサービス支援システム10を通してのサービス業者からの外部サービス提供を受けるための契約を作成するものである。この接続契約においては、契約受付手段22によってECサイト91の名称や企業情報、基本的な契約内容が入力されるとともに、外部サービスを選択するためにサービス選択手段23が起動され、選択したサービス項目が前述した企業情報等とともにサイト契約データファイル24に記録される。

【0025】サービス選択手段23は、提供サービスデータファイル21に登録された各サービス業者による提供サービスを提示し、ECサイト91に必要なものを任意に選択させるものである。図5に示すように、例えばサービス選択手段23が起動された状態では、操作画面230上には各種外部委託サービスの分野毎の窓231が開き、各窓内には該当分野別に分類された提供サービス項目232が表示される。

【0026】このような画面からサービスを適宜選択することで、ECサイト91は自らに必要な外部サービスを選択できるようになっている。なお、サービス選択手段23は、契約受付手段22による契約作成の際に起動される他、ECサイト91からの選択サービス変更要求に応じて随時起動され、選択サービスを変更可能である。

【0027】ここで、サービス選択手段23においては、特定のサービス業者の組合せを設定しておき、ECサイト向けパック等として選択できるようにしてもよい。例えば、ECサイトに必要なサービスが一括して揃っていれば、選択が容易である。また、各サービス業者の親和性を考慮した組合せをしておけば、円滑な業務提供が得られる。更に、複数サービスを一括化しておき、合計サ

ービス料金を低減することも可能である。

【0028】サイト契約データファイル24は、現在ネットワークサービス支援システム10に登録されたECサイト91等のサイトと、このサイトが利用する外部サービスの情報を記録したものである。図6に示すように、サイト契約データファイル24には、現在ネットワークサービス支援システム10と接続契約を交わしたサイト毎の情報ページ241が設定される。

【0029】各情報ページ241には、各サイトの名称および企業情報を記録した企業情報区画242および基本的な契約内容を記録した基本契約情報243が設けられる。また、各情報ページ241には、各サイトが利用するべく選択した外部サービスを示す選択サービス情報区画244が複数設けられる。選択サービス情報区画244の各々には、サービス業者、サービス内容、サービス条件（サービス対象、サービス地域、オプション設定、料金など）が記録される。

【0030】これらの各情報は、各サービス業者が、ネットワークサービス支援システム10に登録する際に設定されるものである。但し、サービス業者は、回線11を通して随時、自らの情報ページ211の設定内容（提供サービスを含む営業内容や企業情報）を変更できるようになっている。

【0031】接続手段25は、ECサイト91と一般顧客92と、あるいはECサイト91とサービス業者（運送会社93やカード会社94）との相互接続を行うものである。この際、ECサイト91と一般顧客92との間の接続は双方向に無条件で行われる。一方、ECサイト91とサービス業者との間の接続は、適宜サイト契約データファイル24を参照し、契約した内容に応じて行われる。なお、通信要求が外部サービス要求である場合には特定の接続を行うが、通常の通信の場合には特に制限する必要はない。

【0032】このような本実施形態においては、次のような効果がある。ネットワークサービス支援システム10は、ネットワークサービスを行う複数のECサイト91と、このサイトの業務に必要なサービスを提供する複数のサービス業者（運送会社93やカード会社94）とに接続され、ECサイト91の何れかからのサービス要求に対して各サービス業者から必要なサービスを確保して提供することができる。

【0033】従って、ネットワークサービスを行う各ECサイト91は、ネットワークサービス支援システム10を介して業務に必要なサービスを全て確保することができる。このため、各ECサイト91は、各サービス業者毎の契約や専用回線等を設置する必要がなく、サイト運営にあたっての負担を軽減することができる。

【0034】例えば、図8に示す従来のネットワークでは回線95が20本にも及ぶが、本実施形態の図2では回線11,12,13は接続拠点の数と同じ9本で済んでいる。更に、図8に示す従来のネットワークでは各ECサイト91

は各運送会社93やカード会社94と個別に交渉および契約を行う必要があるが、本実施形態の図2ではネットワークサービス支援システム10に対する契約だけで済む。

【0035】また、ネットワークサービス支援システム10と各ECサイト91とを結ぶ回線11、一般顧客92とを結ぶ回線12、各サービス業者とを結ぶ回線13は最低一本あればよく（安全性のため等に追加可）、前述のようにネットワーク上の回線数を最小限にできるとともに、各回線を十分太く（データ容量を大きくする）すれば全体のピーク対応を行うことができる。従って、回線のコストやメンテナンスの負担をも軽減することができる。

【0036】ネットワークサービス支援システム10においては、複数のサービス業者が提供するサービス内容を記録した提供サービスデータファイル21を設けたので、ECサイト91は、ネットワークサービス支援システム10で一元化された各サービスを一覧しつつ、必要なサービスを適宜選択することができる。特に、サービス選択手段23においては、画面230上で業務の分類毎にサービスを選択できるため、その操作も容易かつ確実にできる。更に、提供されるサービスは、一業務一社に限らず、一つの業務に複数のサービス業者を登録しておくことで、各ECサイト91が好みに応じてサービス業者を選べる。

【0037】ネットワークサービス支援システム10において、各ECサイト91の接続契約を行う契約受付手段22を設け、接続契約の内容を選択したサービスとともにサイト契約データファイル24に記録したため、予め設定した各サイトのプロフィールに基づいて迅速かつ確実なサービス提供が行える。特に、各ECサイト91からサービス要求があった際には、接続手段25がサイト契約データファイル24を参照し、予め選択されたサービス業者にサービス要求を出すことができ、前述した指定のサービス業者への選択が自動的に行える。

【0038】なお、本発明は前記実施形態に限定されるものではなく、次に述べるような変形も本発明に含まれるものである。ネットワークサービスを行う各サイトはECサイト91に限らず、多様な活動を行うサイトであってよく、例えば単なる広告、広報を行うサイトであってもよい。

【0039】また、EC（電子商取引）に必要な業務サービスは既存のサービスに限らず、新たな営業形態の拡張があればこれに対応するサービスを含むものとする。要するに、ネットワークサービスを行う各サイトが必要とするならば、そのサービスを準備するというのである。更に、ネットワークの基盤は既存のインターネットやその他の契約式の通信網を利用することができ、通信

形式なども限定されるものではない。

【0040】

【発明の効果】以上に述べたように、本発明のネットワークサービス支援システムによれば、ネットワークサービスの運営にあたっての負担を軽減できるとともにネットワーク回線の無駄も解消できる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の一実施形態での通信の流れを示すブロック図である。

10 【図2】前記実施形態の回線接続を示すブロック図である。

【図3】前記実施形態の機能要素を示すブロック図である。

【図4】前記実施形態の提供サービスデータファイルを示す模式図である。

【図5】前記実施形態のサービス選択画面を示す模式図である。

【図6】前記実施形態のサイト契約データファイルを示す模式図である。

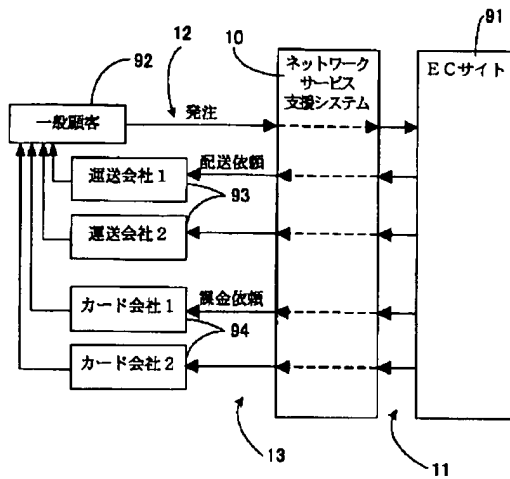
20 【図7】従来の通信の流れを示すブロック図である。

【図8】従来の回線接続を示すブロック図である。

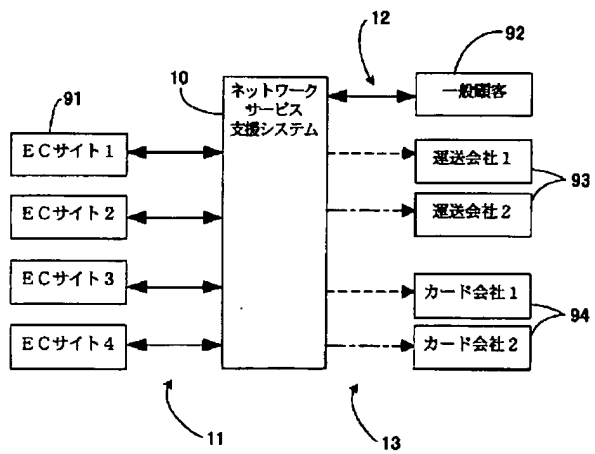
【符号の説明】

10	ネットワークサービス支援システム
11, 12, 13	各回線
21	提供サービスデータファイル
22	契約受付手段
23	サービス選択手段
24	サイト契約データファイル
25	接続手段
30	91 ネットワークサービスを行うサイトであるECサイト
92	一般顧客
93	サービス業者である運送会社
94	サービス業者であるカード会社
211	情報ページ
212	企業情報区画
213	提供サービス情報区画
230	操作画面
231	窓
40	232 提供サービス項目
241	情報ページ
242	企業情報区画
243	基本契約情報
244	選択サービス情報区画

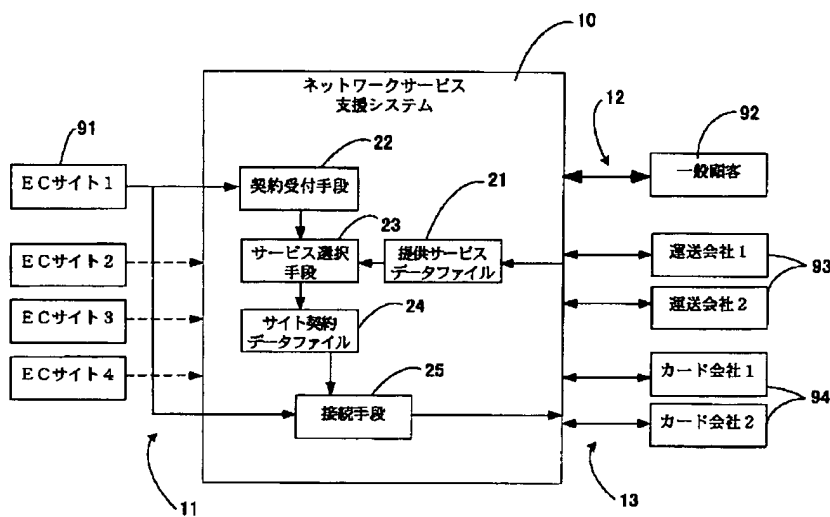
【図1】



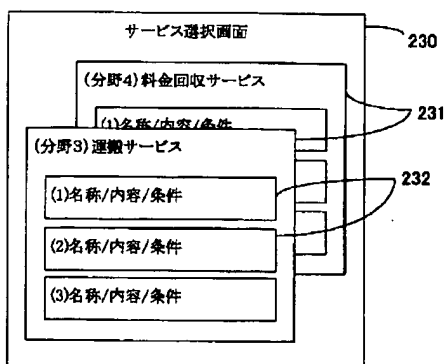
【図2】



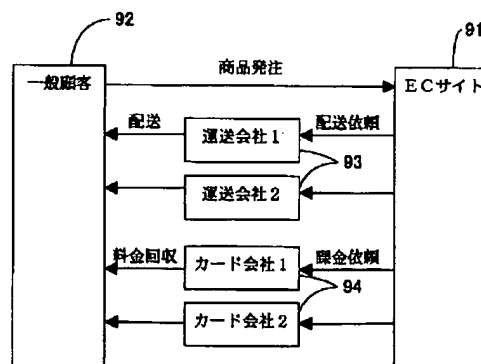
【図3】



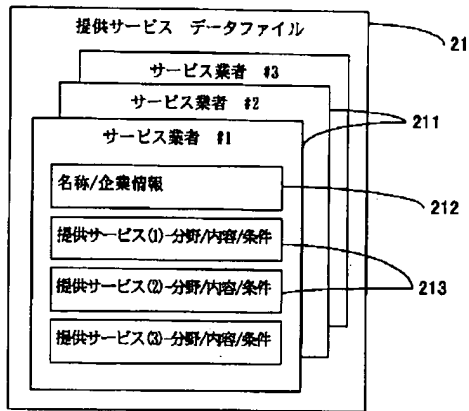
【図5】



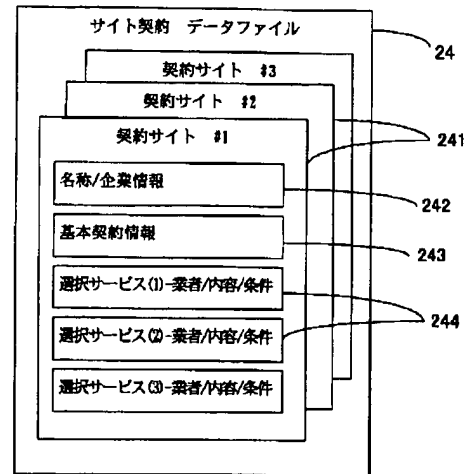
【図7】



【図4】



【図6】



【図8】

